



13 uitdagingen bij een eigen IT-infrastructuur

“IT-dienstverleners die een eigen infrastructuur uitbaten worstelen met een verzameling aan uitdagingen.” Een eerste reactie kan zijn dat deze stelling overdreven is of wellicht onterecht. Wat wij zien is dat deze uitdagingen vaak onderbelicht zijn, om uiteenlopende redenen. Maar als het uitbaten van een eigen infrastructuur niet je core business is, dan mag dit beslist niet afleiden van de ambities die je als organisatie hebt, toch?

En daar zit de crux; als wij doorvragen blijkt dat er minstens drie en vaak meer van de onderstaande dertien uitdagingen een zekere rol spelen bij IT-dienstverleners met een eigen infrastructuur. En deze uitdagingen vormen een rem op ambities, een zorg, extra overhead of belemmering in andere vorm.

De mensen

Zij zijn de collega's die je dienstverlening vormgeven, die het gezicht naar de klant zijn en de kwaliteit leveren die je als organisatie voorstaat. De arbeidsmarkt voor IT-personeel kent een geschiedenis van krapte en dit zet onverminderd door. De veranderingen in clouddienstverlening maken dat IT-professionals zich willen ontwikkelen, bezig willen zijn met nieuwe technologieën en relevant willen blijven op de arbeidsmarkt.

Uitdagingen:

- **Tekort aan IT-personeel om continuïteit te waarborgen.** Dit leidt eerst tot achterstallig onderhoud met bijkomende risico's voor informatiebeveiliging en beschikbaarheid. Het kan uitgroeien tot bedrijfsrisico dat de continuïteit van de dienstverlening bedreigt.
- **Ambitieuze IT-personeel.** Jouw IT-professionals zien de ontwikkelingen in de markt en worden geconfronteerd met dagelijkse werkzaamheden om het eigen IT-platform draaiende te houden. Juist de ambitieuze en goede mensen moet je uitdagen met nieuwe onderwerpen omdat je ze anders kwijtraakt.
- **Software transitie naar cloudnative.** Organisaties die zelf software ontwikkelen herkennen een noodzaak om cloudnative te ontwikkelen, om relevant te blijven in hun markt. De bestaande codebase ombouwen is een meerjarige transitie waarbij eigen platformbeheer zal afleiden en de vooruitgang zal vertragen.

Het portfolio

Hiermee lever je j uw meerwaarde. Het liefst met zo veel mogelijk marge. Naarmate je minder standaarddiensten levert, moet je n g scherper zijn op je kosten. Lever je complexe dienstverlening, dan is acquisitie gemakkelijker met standaarddiensten die als 'cement tussen de stenen' fungeren en in het geval dat een klantrelatie al bestaat.

De financi n

Het maakt niet uit om welke reden jij je werk leuk vindt of wat je motiveert om aan de slag te gaan. Uiteindelijk wil iedereen 'brood op de plank'. En wil je werken bij een financieel gezonde organisatie. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt zelden bij de mensen met wie we de  erste gesprekken voeren over het uitbesteden van IT, maar zij zijn wel heel belangrijk.

Uitdagingen:

- **Maatwerk-IT.** Er is een geschiedenis waarbij te veel 'u vraagt, wij draaien' is verkocht. Dit leidt tot heterogene IT, waarvan het beheer en de ondersteuning niet schaalbaar zijn. Naarmate de business groeit, dalen (1) kwaliteit van de dienstverlening, (2) het werkplezier van de eigen IT-professionals en (3) grip op de kosten.
- **Beperkt portfolio.** De diensten die op de website gepubliceerd staan zijn eigenlijk use cases met lange verkoop- of implementatietrajecten. Er is een behoefte aan 'strooigoed' diensten die laagdrempelig zijn om af te nemen. Deze behoefte gaat vaak gepaard met een behoefte om vernieuwende diensten binnen het portfolio te kunnen leveren zonder een lang ontwikkelproces.

Uitdagingen:

- **Dakpanconstructies.** Er zijn verschillende einddatums voor contract- en afschrijvingstermijnen. Meest tot de verbeelding spreekt het voorbeeld van uitbreidingen op hardware die door de jaren heen gedaan zijn. Het besluit om van deze componenten af te stappen leidt onherroepelijk tot afboekingen en die motiveren om te blijven doen wat je doet.
- **Asynchrone contracten.** Dit ligt heel dicht tegen dakpanconstructies aan, maar is nog veel erger: de afschrijvingen op infrastructuur lopen op andere termijnen dan supportcontracten, lopen op andere termijnen dan datacentercontracten en komen al helemaal niet overeen met klantcontracten. Ook hier geldt dat veranderingen tot onwenselijke kosten kunnen leiden en je als organisatie tegenhouden om uit te besteden. Al weet je dat je dat zou moeten doen.
- **De TCO.** Ondanks dat deze haarscherp is, kunnen wij soms componenten ontdekken die aan de aandacht zijn ontsnapt. En om eerlijk naar jezelf te zijn moet je wellicht over wat zelfcensuur heen stappen. De TCO op IT is beslist niet de enige reden om uitbesteden te overwegen. Je bent wel aan je organisatie verplicht om hier een eerlijk gesprek over te kunnen voeren. Hoe dan ook leiden meer schaalgroottes en standaardisatie tot een lagere TCO.
- **Flexibiliteit.** Het belang van flexibele contracten wordt in een vergelijk met zelf investeren vaak als oninteressant weggewuifd. Maar wat als je verwacht in de komende jaren te gaan krimpen met infrastructuur nog in de afschrijving? Of andersom: hoeveel restcapaciteit houd je op voorraad bij groei? En als je niet tijdig kunt leveren aan een nieuwe klant, wat kost d t dan? Deze posten zijn beter in te schatten als je hier jarenlang ervaring in hebt opgebouwd. Je weet in ieder geval zeker dat je hier geen hoofdpijn van hebt als je infrastructuur als dienst afneemt.
- **Niet kunnen financieren van groei.** IT-infrastructuur plaatsen vereist kapitaal. Dit kan je financieren, maar dat vereist dat de financiële ratio's gezond zijn. Helaas kan het voorkomen dat investeren in groei van infrastructuur niet mogelijk is. En dat is zonde als je wel de klanten klaar hebt staan om dienstverlening af te nemen.
- **Nettowinst en kasstroom.** Wat er gebeurt op de winst- en verliesrekening bij een overstap van CAPEX naar OPEX is afhankelijk van de situatie. Een toename van nettowinst hangt sterk samen met een verlaagde 'eerlijke' TCO. De kasstroom zal hoe dan ook toenemen bij een overstap van investeringen naar inkoopkosten. En daarmee komen middelen vrij voor andere activiteiten.

De strategie

Met de snelheid van ontwikkelingen in de IT-markt, hoe maak je dan dat jouw organisatie voorop blijft lopen en het meest aantrekkelijk is voor afnemers om diensten af te nemen? Moet je daarvoor je koers wijzigen? En hoeveel laat jij je dan afleiden door dienstverlening door te ontwikkelen die gemeengoed is geworden? Zou je als organisatie liever wind in de rug voelen, zodat je kunt versnellen?

Uitdagingen:

- **Innoveren van bestaand platform.** De vlucht aan ransomware-incidenten heeft geleid tot een hoge vraag voor oplossingen die back-ups bestand maken tegen verwijderen. Dit vereist aanpassingen in bestaande dienstverlening, in dit geval mede gepaard gaande met investeringen in nieuwe technieken. Als je deze dienstverlening bij een goede partij afneemt, hoef je deze innovatie zelf niet te doen; deze komt simpelweg beschikbaar voor afname.
- **Propositie versneld bouwen met kennis.** Stel je hebt een idee. Een idee voor een propositie waarin je kennis nodig hebt van data & AI, of specifieke diensten binnen public cloud. Dan kun je hier een project van maken om deze propositie te ontwikkelen, en daarna te gaan pitchen bij klanten om deze een eerste keer te gaan leveren. Wat als je kunt sparren met een vertrouwde partnerorganisatie die al deze kennis al in huis heeft? Gezamenlijk maak je volgende week een schets van de propositie en je weet dat je jouw idee, ondersteund met alle benodigde kennis en ervaring, direct kan leveren aan je klanten. De tijd om je idee op de markt te brengen en de voorinvesteringen dalen hiermee dramatisch.

Core business of outsourcen

Blijf je een IT-platform in eigen beheer houden? En ben je daarin onderscheidend en beter dan de rest? Dan zou dat je core-business moeten zijn, als dat nu nog niet zo is.

Zo niet; focus dan op j ouw meerwaarde en onderscheidend vermogen in de markt. Laat dat IT-platform niet een blok aan je been zijn. Besteed het uit aan een partij die niet enkel de zorgen uit handen neemt, maar ook helpt om de ambities van jouw organisatie te accelereren door kennis en ervaring op nieuwe thema's. Laat die partij jou de wind in de zeilen zetten!

De juiste partner vinden

Op alle thema's van de uitdagingen zoals hierboven beschreven moet een partner de juiste invulling geven.

De **mensen** van de partner moeten niet alleen de zorgen wegnemen, zodat jouw collega's zich kunnen focussen op de core-business. De partner in kwestie moet ook eenzelfde taal spreken en de cultuur in jouw organisatie begrijpen en respecteren. De mensen bij deze partner worden collega's op afstand; betrokken, behulpzaam en minstens zo kundig. Kennis met hen maken zal ook voor jouw collega's het vertrouwen moeten geven dat ze zorgeloos met nieuwe activiteiten verder kunnen gaan. Dit geldt niet enkel voor technisch personeel. Je mag van deze partner verwachten dat zij net zo makkelijk een inkoper of een compliance manager opschakelen om als collega's te sparren over zaken waar jij als organisatie tegenaan loopt.

Het **portfolio** van de partner in kwestie moet aansluiten op jouw bestaande portfolio  n diensten hebben die daarop aansluiten. Extra diensten die je eenvoudig kunt inzetten om meer vragen van jouw klanten te kunnen beantwoorden.

Dan hoef je nooit 'nee' te verkopen. Is het daarbij cruciaal dat jouw dienstverlening van Nederlandse bodem komt en is dat een onderscheidend vermogen ten opzichte van public cloud? Dan moet de platform outsourcing  ok vanaf Nederlandse bodem geleverd worden.

De nieuwe partner moet mee kunnen praten over jouw **financi n**. En dat moet beslist verder kunnen gaan dan een TCO calculeren. Als de nieuwe partner hun CFO aan jouw tafel schuift om met je mee te denken, die zich verdiept in jouw situatie, dan weet je dat je met een partij zaken gaat doen die serieus is over j ouw belangen. En de daad moet bij het woord gevoegd worden: platform outsourcing moet betekenen dat relevante contracten van de een op de andere dag overgenomen worden. Dus geen dubbele kosten gedurende een migratietraject of afboekingen op nog niet afgeschreven hardware.

Strategisch moet de nieuwe partner faciliteren in de doelen van jouw organisatie. Dit gaat verder dan innovatieve dienstverlening die itereert op een bestaand platform. Het moet een kennispartij zijn die jou helpt om nieuwe diensten te leveren op een manier waar je zelf van leert. Zo wordt het j ouw nieuwe dienst.



Over Uniserver

Na de oprichting in 2000 is Uniserver zich de afgelopen 15 jaar gaan bewijzen als clouddienstverlener van Nederlandse bodem. Eerst als leverancier van IaaS aan MSP's en ISV's met als enige in Nederland een indirect model. Inmiddels ook als IT-outsourcing partij voor IT-platformen waarbij alle thema's belicht worden die in deze whitepaper beschreven staan.

Uniserver heeft twee belangrijke zusterorganisaties die een sleutelrol vervullen in de strategie. Beide zusterorganisaties zijn onderdeel van dezelfde groep en er is een krachtige samenwerking ontstaan. CloudNation is kennishuis op gebied van public cloud. Zij richten zich op het begeleiden en vooral overdragen van kennis bij alle relevante thema's die bij public cloud adoptie naar voren komen. RevoData heeft uitgebreide ervaring in data en AI. De mensen bij RevoData lopen voorop in de ontwikkelingen op dit gebied en weten hoe je uit data de meest waardevolle inzichten kunt halen.



**Wil je meer weten? Neem dan contact met mij op.
Ik ga graag het gesprek met je aan!**

Hans Hendrikx

Director Business Development Uniserver
h.hendrikx@uniserver.nl | +31 6 50 66 57 19
Of stuur me een bericht via [LinkedIn](#).